

REFORMASI

ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online)

Vol. 5, No. 1, 2015

IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* UNTUK PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**Junaidi**

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang

e-mail: oem.jun23@gmail.com

Abstract: *Population is an important component in a country. Demographic indicators such as the number, growth, composition and distribution of the population affect the economic, social, political, and cultural environment. Population Administration is a series of structuring and regulating activities in the publishing of documents and demographic data through population registration, civil registration, information management and utilization of the results of population administration for public services and the development of other sectors. The purpose of this study is to describe the implementation of e-government in the service of administration, the benefits of e-government implementation and factors that support and hinder the implementation of e-government in the service of the population administration. The results of this study indicate that the implementation of e-government in the service of the population administration has been implemented by the Department of Population and Civil Registration Serdang Bedagai since 2007 that the use of ICT as SIAK and e-ID card in service. The benefit is increased efficiency, effectiveness, transparency, accountability, participation, security and accuracy of demographic data. Factors supporting the leadership commitment, budgets, policies, while human resources, infrastructure and public awareness are obstacles to the implementation of e-government.*

Keywords: *Population administration, e-government, public services*

Abstrak: Penduduk merupakan komponen penting dalam sebuah negara. Indikator kependudukan seperti jumlah, pertumbuhan, komposisi dan distribusi penduduk berpengaruh terhadap bidang ekonomi, sosial, politik, lingkungan dan budaya. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan, manfaat implementasi *e-government* dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sejak tahun 2007 yaitu dengan penggunaan TIK seperti SIAK dan e-KTP dalam pelayanan. Manfaatnya adalah meningkatnya efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, keamanan dan keakuratan data kependudukan. Faktor pendukung komitmen pimpinan, anggaran, kebijakan sedangkan SDM, infrastruktur dan kesadaran masyarakat menjadi faktor penghambat implementasi *e-government*.

Kata kunci: Administrasi kependudukan, *e-government*, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Penduduk adalah jumlah orang yang bertempat tinggal di suatu wilayah pada waktu tertentu dan merupakan hasil proses-proses demografi yaitu kelahiran (*fertilitas*), kematian (*mortalitas*), dan perpindahan penduduk (*migrasi*), Rusli (1985, h.35). Budiarjo (1992, h.43) mengatakan bahwa penduduk didalam sebuah daerah atau negara pada umumnya menunjukkan ciri khas tertentu yang membedakan penduduk tersebut dengan bangsa lain. Kependudukan dapat dijadikan indikator untuk mengukur kemajuan suatu bangsa, indikator tersebut yaitu jumlah, pertumbuhan, komposisi dan distribusi penduduk. Indikator kependudukan tersebut berpengaruh terhadap berbagai bidang kehidupan seperti ekonomi, sosial, politik, lingkungan dan budaya. Permasalahan kependudukan

dapat dilihat dari kuantitas penduduk, kualitas penduduk, distribusi penduduk, dan dampak kependudukan. Pembangunan berwawasan kependudukan adalah konsepsi yang menyatukan pembangunan dan kependudukan dalam suatu konsepsi secara komprehensif dan integral, Suroso (2004, h.71). Pembangunan kependudukan tidak saja terkait dengan masalah jumlah, pertumbuhan, komposisi, distribusi, dan administrasi penduduk saja, akan tetapi merupakan pembangunan lintas sektor.

Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan *juncto* Undang-undang nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan dasar hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan pendaftaran penduduk meliputi pelayanan terhadap pelaporan dan pencatatan biodata penduduk dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri. Sedangkan pelayanan pencatatan sipil meliputi: pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan pembatalan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak.

Penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil tersebut, terkait dengan beberapa fungsi yaitu fungsi pelayanan, fungsi hukum, fungsi statistik (data), dan fungsi kerjasama. Begitu pula dengan hasil dari pelayanan adalah data dan dokumen kependudukan. Dokumen yang diterbitkan sekaligus merekam data penduduk dalam database yang mutakhir. Data yang valid inilah yang akan digunakan untuk berbagai kepentingan yaitu perumusan kebijakan, perencanaan pembangunan, serta penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di daerah.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administratif. Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan yang penting untuk dipenuhi karena menyangkut penentuan status kewarganegaraan seorang penduduk yang dibuktikan dengan dokumen-dokumen kependudukan yang dimilikinya. Untuk itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Widodo (2001, h.270-271) menyebutkan bahwa pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri-ciri pelayanan publik yang profesional yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, maka pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui penerapan *e-government* khususnya dalam bidang pelayanan publik. *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik, Indrajit (2004, h.4-5).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan untuk mengungkapkan beberapa fakta dan mencari gambaran yang menyeluruh, mengkaji secara mendalam dan alamiah. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam yang mengandung makna atau nilai di balik yang tampak (Sugiyono, 2010 h.9). Fokus penelitian ini mengidentifikasi dan menginventarisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, interaksi dalam pelayanan melalui e-government, manfaat e-government dalam pelayanan dilihat dari efisiensi, efektifitas, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, keakuratan dan keamanan data, dan faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi e-government untuk pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari informan, dokumen, dan peristiwa. Adapun teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan sejak awal sampai proses penelitian berlangsung dengan menggunakan analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2007, h.20) yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Sedangkan keabsahan data dilakukan dengan uji kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari *e-government* di Kabupaten Serdang Bedagai dilaksanakan secara bertahap dimulai pada tahun 2006. Penerapan e-goverment dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dilaksanakan melalui beberapa program dan kegiatan diantaranya adalah penerapan SIAK online tahun 2007, penerapan KTP Elektronik (e-KTP) tahun 2011, dan kegiatan konversi arsip dan dokumen kependudukan hasil pelayanan administrasi kependudukan kedalam bentuk digital (elektronik) pada tahun 2014.

Software (perangkat lunak)

Pertama, implementasi e-government dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dilaksanakan sejak tahun 2007 di Kabupaten Serdang Bedagai. SIAK merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk melakukan proses penghimpunan data-data kependudukan ke dalam suatu sistem komputer yang terintegrasi dalam suatu database kependudukan. Pembangunan database kependudukan nasional yang akurat dan *up to date* merupakan target yang ingin dicapai melalui penerapan SIAK.

Setiap biodata penduduk yang diinput kedalam SIAK akan diproses, dan SIAK akan menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bersifat unik dan tunggal bagi setiap orang. NIK terdiri dari 16 digit angka yang merupakan kombinasi dari beberapa kode tertentu, sehingga setiap penduduk hanya memiliki 1 (satu) NIK untuk seumur hidup walaupun penduduk tersebut berpindah-pindah dari satu daerah ke daerah lain. Penjelasan kombinasi NIK yang diterbitkan melalui SIAK adalah: dari sebelah kiri, 2 digit pertama berarti kode wilayah provinsi, 2 digit ketiga adalah kode Kabupaten/kota, 2 digit keempat kode kecamatan, 6 digit berikutnya adalah tanggal-bulan-tahun lahir, 4 digit terakhir adalah nomor urut input data yang dibuat oleh sistem. Untuk membedakan jenis kelamin pada NIK maka pada kode tanggal lahir untuk jenis kelamin perempuan ditambah dengan angka 40.

Pengguna aplikasi SIAK terdiri dari beberapa kategori, yang masing-masing memiliki hak akses yang berbeda-beda terhadap izin untuk melakukan konfigurasi aplikasi serta informasi yang dapat

dibuka. Tingkatan pengguna atau hak akses pada aplikasi SIAK antara lain: *Administrator*, memiliki hak akses untuk lakukan konfigurasi terhadap seluruh sistem yang meliputi konfigurasi wilayah, penerbitan hak akses pengguna lain atas izin pimpinan, pengaturan setup penandatangan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dan memonitor penggunaan hak akses oleh pengguna lain; *Operator pendaftaran penduduk*, memiliki hak akses untuk melakukan input data pendaftaran penduduk, perpindahan penduduk, dan mencetak dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, surat keterangan pindah datang); *Operator pencatatan sipil*, memiliki hak akses untuk melakukan input data pencatatan sipil, pencetakan akta-akta catatan sipil, dan pencetakan buku register catatan sipil; *Umum*, memiliki hak akses untuk melihat informasi tentang statistik kependudukan yang telah terhimpun dalam database kependudukan SIAK.

Kedua, program KTP elektronik (e-KTP) merupakan penyempurnaan dari SIAK, dimana melalui SIAK database kependudukan di daerah dan nasional terbentuk. e-KTP bertujuan untuk meningkatkan akurasi database kependudukan SIAK yang telah terbentuk dengan menambahkan komponen biometri penduduk (foto, sidik jari, retina mata, tanda tangan) penduduk sebagai komponen pelengkap dari data kependudukan yang telah ada sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya duplikasi data penduduk yang dapat digunakan untuk berbagai macam tindak kejahatan seperti terorisme, kejahatan perbankan, perdagangan manusia, dan penyalahgunaan identitas lainnya.

Hardware (perangkat keras)

Tempat pelayanan administrasi kependudukan disediakan di setiap kecamatan yang disebut dengan TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan). Untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan maka diperlukan sarana dan prasarana berupa peralatan komputer dan jaringan guna menjalankan aplikasi SIAK maupun e-KTP. Adapun perlengkapan TI yang disediakan untuk menjalankan program aplikasi SIAK dan e-KTP untuk pelayanan administrasi kependudukan adalah:

Pertama, peralatan yang dibutuhkan untuk menjalankan SIAK adalah komputer server yang berfungsi sebagai tempat program aplikasi SIAK di pasang dan sekaligus sebagai tempat penyimpanan database kependudukan hasil pelayanan, komputer PC klien untuk mengakses dan menjalankan SIAK, printer dot matriks untuk mencetak dokumen kartu keluarga, printer berwarna (inkjet/laser) untuk mencetak dokumen KTP, printer laser untuk mencetak kutipan akta, kamera digital, perangkat jaringan seperti switch/hub, kabel utp, dan rj45 disamping itu diperlukan juga perangkat pendukung lainnya yaitu stabilizer, UPS dan generator listrik untuk menjaga ketersediaan pasokan daya listrik.

Kedua, Peralatan yang dibutuhkan untuk menjalankan e-KTP adalah komputer server yang telah dipasang program aplikasi e-KTP dan berfungsi sebagai penyimpan database kependudukan dan database biometri penduduk, komputer PC klien untuk mengakses program aplikasi e-KTP dan menginput data, kamera digital untuk mengambil gambar penduduk, *finger print scanner* untuk merekam sidik jari penduduk, *IRIS scanner* untuk merekam retina mata, *signature pad* untuk merekam tanda tangan penduduk, dan peralatan jaringan.

Ketiga, konversi berkas dan dokumen kependudukan hasil pelayanan administrasi kependudukan kedalam format digital (elektronik) dilakukan mengingat berkas dan dokumen tersebut merupakan dokumen negara yang harus dikelola dan diamankan dengan baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai membuat kegiatan untuk melakukan konversi berkas dan dokumen kependudukan kedalam bentuk digital untuk memudahkan pengelolaan dan penyimpanan. Alasan lainnya adalah karena banyaknya jumlah berkas dokumen tidak sebanding dengan sarana penyimpanan berkas dokumen (gudang arsip),

sehingga setelah dilakukan konversi maka sebagian berkas dan dokumen tersebut dapat dimusnahkan. Adapun peralatan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan konversi kedalam bentuk digital adalah komputer untuk menyimpan arsip digital, komputer PC untuk menjalankan program aplikasi, scanner untuk mengubah berkas menjadi digital.

Jaringan Komunikasi Data

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan menggunakan SIAK *online* yaitu pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi SIAK kecamatan yang terkoneksi dengan aplikasi SIAK pada server SIAK di TPDK kabupaten. Jaringan koneksi data yang dibangun untuk menghubungkan TPDK kecamatan dengan TPDK kabupaten menggunakan beberapa jenis model jaringan. Adapun jaringan komunikasi data yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai untuk melaksanakan pelayanan secara online dari kecamatan adalah:

Pertama, VPN IP yang dilaksanakan berdasarkan kerjasama antara Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dengan PT. Telkom. Besarnya bandwidth yang disediakan adalah 256 kbps untuk Kantor Dinas, dan 128 kbps untuk TPDK kecamatan. Kerjasama ini berlangsung selama 2 tahun yaitu 2007 sampai dengan 2008.

Kedua, Jaringan Komunikasi Data Radio Link yang menghubungkan seluruh TPDK yang ada dengan menggunakan perangkat radio yang memiliki frekuensi 2,4 Ghz dan 5,8 Ghz. Penggunaan jaringan komunikasi data dinilai lebih menguntungkan karena biaya pembangunannya hanya sekali, biaya perawatan yang relatif lebih terjangkau, kecepatan akses yang lebih baik dari VPN IP, dan seluruh peralatan menjadi aset milik Dinas.

Penggunaan jaringan komunikasi data radio link dimulai sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang. *Ketiga*, VSAT digunakan untuk menghubungkan TPDK kecamatan dengan Pusat database kependudukan nasional di Jakarta. VSAT merupakan perangkat jaringan yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri dalam rangka penerapan KTP elektronik pada tahun 2011.

Keempat, fiber optik merupakan jaringan komunikasi data yang digunakan untuk menghubungkan server database kependudukan Kabupaten/kota dengan server database kependudukan nasional. Penggunaannya dalam rangka melakukan konsolidasi database kependudukan nasional dan antar daerah, sehingga seluruh database kependudukan yang ada di Indonesia memiliki akses secara nasional. Hal ini menjadikan seluruh database kependudukan di daerah terkoneksi sehingga data kependudukan ganda akan dengan mudah terdeteksi.

Interaksi e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan

Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih digunakan sebagai sarana untuk memproses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Interaksi yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan *e-government* terjadi antara pemerintah dengan penduduk atau warga negara (G2C) karena penduduk merupakan sasaran utama pelaksanaan administrasi kependudukan. Interaksi antara pemerintah dengan dunia usaha (G2B) juga terjadi, tetapi interaksi tersebut hanya bersifat satu arah. Sedangkan interaksi antar lembaga pemerintah (G2G) dapat berlangsung dua arah yaitu antara pusat data kependudukan kabupaten dengan pusat data kependudukan nasional di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Untuk interaksi dengan lembaga pemerintah lainnya masih berupa komunikasi satu arah.

Pendapat Indrajit yang mengatakan bahwa tingkatan tertinggi dalam penerapan *e-government* adalah transaksional (*transact*), Indrajit (2004, h.32). Sebagai bentuk inovasi penerapan *e-government*

dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dapat membangun sistem berupa website Dinas Kependudukan yang memungkinkan masyarakat melakukan pelayanan secara online agar dapat diwujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efisien dan efektif. Website yang dibangun hendaknya tidak hanya sekedar memberikan informasi satu arah (*publish*) tentang administrasi kependudukan dan juga interaksi antara instansi dengan masyarakat, namun diharapkan dapat menyediakan fasilitas pelayanan untuk melakukan proses transaksi seperti pendaftaran perubahan KK, KTP dan penerbitan Akta-akta catatan sipil secara *online*.

Manfaat Implementasi *e-government* untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Salah satu manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan *e-government* adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri, lembaga pemerintah lain) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan bernegara, Indrajit (2004, h.5). Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dilaksanakan dengan mengimplementasikan penggunaan sistem SIAK dan e-KTP.

Kualitas pelayanan publik melalui penerapan *e-government* yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tercermin dari efisiensi, efektifitas, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela (2006, h.6).

Efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan *e-government* dilihat dari penyedia layanan adalah seberapa besar biaya dibutuhkan untuk membangun sarana dan prasarana pelayanan agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal. Sedangkan dari sisi pengguna layanan adalah seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan. Biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan baik oleh penyelenggara maupun penerima layanan seharusnya sesuai dengan kebutuhan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Penyediaan tempat pelayanan yang mudah dijangkau oleh pengguna layanan merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pengguna layanan memperoleh kebutuhannya dengan lebih murah, cepat dan terjangkau sehingga dapat dikatakan pelayanan tersebut sudah mewujudkan efisiensi bagi pengguna layanan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan Islamy (2002, h.28) bahwa salah satu prinsip pokok yang harus dipahami dari aspek internal organisasi dalam pelayanan publik adalah prinsip aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misalnya tempat pelayanan, jarak, dan biaya). Sedangkan Widodo (2001, h.271) menyebutkan bahwa salah satu ciri pelayanan yang profesional adalah ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan sangat diperlukan agar pengguna layanan memiliki kepastian untuk meluangkan waktu sehingga menjadi lebih efisien.

Biaya yang dibutuhkan untuk membangun *e-government* cukup besar. Sebagaimana diketahui bahwa harga perangkat teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia masih tergolong mahal, karena sebagian besar komponen teknologi informasi merupakan produk impor, ditambah lagi dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat sehingga penggunaannya harus disesuaikan dengan kebutuhan. Penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan harus direncanakan dengan baik. Upgrade terhadap peralatan guna mengikuti teknologi terbaru diperlukan, akan tetapi harus mempertimbangkan fungsi dan kegunaan teknologi tersebut dengan dana yang harus dikeluarkan.

Efektifitas penerapan *e-government* dapat dilihat dari pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Dengan penggunaan teknologi informasi,

seharusnya pemenuhan persyaratan dilakukan cukup satu kali karena data dan informasi yang dibutuhkan sudah tersimpan dalam database melalui komputerisasi. Namun dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai, pengguna layanan atau penduduk masih harus melengkapi berbagai persyaratan yang pada umumnya sama untuk mengurus dokumen kependudukan yang satu dengan lainnya. Misalnya persyaratan fotokopi KTP, KK dan pengantar dari kepala desa/lurah dan camat untuk pengurusan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi hanya sebagai *supporting program*, yaitu hanya sebagai alat untuk memproses pelayanan, belum sampai pada tahapan untuk melakukan transaksi misalnya permohonan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

UU nomor 23 tahun 2006 menyebutkan bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pembangunan database kependudukan. Penerapan *e-government* menjadi sarana untuk mencapai tujuan tersebut, penggunaan teknologi informasi masih difungsikan hanya sebagai peralatan pendukung pelayanan sedangkan berkas persyaratan dan mekanisme pelayanan masih dilaksanakan secara konvensional untuk meningkatkan keakuratan data penduduk tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi pelayanan publik adalah assurance atau jaminan pelayanan agar terbebas dari resiko dan keragu-ruguan dalam pelayanan.

Penerapan *e-government* dari aspek transparansi pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah cukup baik. Transparansi dalam pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, layanan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dan dilaksanakan. Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara terbuka, artinya setiap orang berhak menerima pelayanan administrasi pada tempat-tempat yang disediakan baik penduduk Kabupaten Serdang Bedagai maupun penduduk dari daerah lain. Hal ini dimungkinkan karena pelayanan administrasi kependudukan menganut dua asas yaitu asas domisili dan asas peristiwa. Asas domisili digunakan dalam pelayanan pendaftaran penduduk, sedangkan asas peristiwa diterapkan pada pencatatan peristiwa penting kependudukan (pencatatan sipil) yang dipadukan dengan asas domisili. Tempat pelayanan yang disediakan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi berada di 18 lokasi yaitu 17 lokasi di TPDK Kecamatan dan 1 lokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Informasi tentang prosedur dan tatacara pengurusan dokumen kependudukan telah diatur melalui SOP Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan telah disampaikan kepada petugas Desa.

Data-data kependudukan hasil pelayanan administrasi kependudukan yang tersimpan dalam database kependudukan dapat diolah dan disajikan untuk dijadikan sumber data dan informasi bagi publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai mempublikasikan data-data perkembangan kependudukan hasil pelayanan administrasi kependudukan secara rutin yaitu per semester dan pertahun. Namun untuk kepentingan tertentu, data kependudukan dapat diberikan kapan saja sesuai kebutuhan, misalnya untuk daftar calon pemilih.

Akuntabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan berpedoman kepada peraturan yang berlaku sehingga pemberi layanan mengetahui tanggungjawab dan mekanisme pelayanan yang benar. Dengan adanya aturan-aturan terkait dengan pelayanan akan menumbuhkan rasa percaya diri petugas dan juga meningkatkan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan agar tidak terjadi mal administrasi dalam pelayanan. Untuk memudahkan dalam pengendalian pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai ditetapkan melalui SPM dan SOP Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun sayangnya SPM dan SOP tersebut tidak

tersosialisasikan dengan baik kepada seluruh masyarakat. Hanya sebagian masyarakat yang mengetahui tentang SPM dan SOP pelayanan administrasi kependudukan tersebut, adapun yang mengetahui dengan cukup baik tentang SOP dan SPM administrasi kependudukan adalah aparat atau petugas desa/kelurahan dan kecamatan. Akuntabilitas pelayanan juga dapat diartikan pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penyelenggara pelayanan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan, hal ini untuk menghindari penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Partisipasi masyarakat yang tumbuh dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk pemberian pendapat, kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, idealnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan sarana untuk menyalurkan opini masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan misalnya penyediaan kotak saran. Sarana tersebut pernah disediakan, namun sayangnya sekarang tidak ada lagi. Dengan tidak adanya sarana untuk menyampaikan opini terhadap pelayanan yang diberikan menyebabkan Dinas tidak mempunyai data atau informasi tentang kualitas pelayanan, sehingga perbaikan terhadap kualitas pelayanan akan sulit dilakukan secara tepat.

Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, Widodo (2001, h.271) berpendapat bahwa pelayanan yang profesional harus memiliki kriteria responsif dan adaptif. Pelayanan administrasi kependudukan sebaiknya memperhatikan kebutuhan pengguna layanan dan menindaklanjuti berbagai masukan dari pengguna layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan bentuk pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi masyarakat. Untuk mengetahui kebutuhan dan bentuk pelayanan yang diinginkan masyarakat, penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan seharusnya menyediakan saluran komunikasi antara penyelenggara dengan pengguna layanan melalui berbagai cara.

Ketersediaan infrastruktur berupa sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu cerminan dari kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkaitan dengan *e-government* sudah cukup memadai. Sarana pendukung SIAK dan e-KTP seperti perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software) berupa sistem aplikasi, dan jaringan komunikasi data dengan berbagai model sudah terpenuhi dengan baik. Namun penyediaan fasilitas lain untuk kenyamanan pengguna layanan dirasakan masih kurang memadai. Fasilitas ruang tunggu yang terbatas, dan kondisi ruang kerja yang kurang nyaman menjadi contoh kurangnya sarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam Model *New Public Service*, pelayanan publik yang berdasarkan teori demokrasi mengajarkan adanya persamaan hak atau kedudukan yang egaliter di antara semua warga negara. Kepentingan publik dirumuskan sebagai suatu dialog antara berbagai macam nilai yang ada dan berkembang di dalam masyarakat, dan bukan dirumuskan oleh elit politik. Birokrasi publik yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Birokrasi publik, dalam model *new public service*, tidak hanya terpaku pada akuntabilitas legal, yaitu berbagai aturan hukum yang ada tetapi juga pada nilai-nilai yang ada dan berkembang dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Pelayanan publik bersifat nondiskriminatif, artinya pelayanan harus diberikan kepada semua tanpa membedakan asal usul, etnisitas, ras, agama, dan latar belakang politik. Hubungan yang impersonal, dan menghindari diri dari hubungan yang bersifat primordial dan nepotisme.

Setiap penduduk memiliki kesamaan hak untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Terbitnya Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 telah menghapuskan diskriminasi

terhadap kelompok tertentu sebagai akibat pemberlakuan pengelompokan penduduk pada masa penjajahan Belanda. Pada masa penjajahan Belanda, penduduk Indonesia dibagi menjadi 3 golongan yaitu golongan Eropa, Timur Jauh, dan Pribumi. Walaupun sudah merdeka, tetapi secara praktek dilapangan pengelompokan penduduk tersebut masih dirasakan oleh penduduk terbukti dengan kebijakan pemerintahan orde baru yang memberlakukan aturan-aturan khusus terhadap penduduk dari etnis tertentu. Hal tersebut juga terjadi dalam pemberian pelayanan administrasi kepada penduduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Penduduk dari etnis tertentu dibebankan dengan syarat-syarat tambahan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Petugas penyelenggara pelayanan seharusnya memperlakukan setiap pengguna layanan dengan adil. Namun pada kenyataannya, petugas memberikan pelayanan istimewa kepada tokoh-tokoh tertentu sehingga pelayanan untuk mereka lebih cepat dan lebih mudah. Pelayanan yang seperti ini akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Tujuan penerapan aplikasi SIAK dan e-KTP dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan adalah untuk mewujudkan pembangunan database kependudukan nasional yang komprehensif, akurat dan mutakhir (*up to date*). Database kependudukan nasional merupakan database kependudukan hasil pengumpulan database kependudukan di daerah yang diperoleh melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Aplikasi SIAK yang merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* dalam sistem administrasi kependudukan guna menciptakan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang lebih baik. Dengan menggunakan aplikasi SIAK diperoleh berbagai manfaat baik oleh masyarakat maupun oleh pemerintah. SIAK dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menerbitkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tetapi juga sebagai sarana untuk menghimpun data-data kependudukan hasil pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk menghasilkan data kependudukan yang akurat, aplikasi SIAK menggunakan berbagai kriteria-kriteria unik sebagai pendukung biodata penduduk sehingga diperoleh data kependudukan yang bersifat unik yang membedakan setiap penduduk. Setiap penduduk yang datanya diinput kedalam sistem SIAK akan diterbitkan NIK setelah melalui verifikasi dan validasi dalam sistem tersebut. NIK seseorang bersifat unik dan tunggal yang artinya bahwa setiap penduduk hanya memiliki satu NIK untuk seumur hidup walaupun penduduk tersebut berpindah tempat tinggal ke daerah lain. Dengan demikian dapat dicegah adanya penduduk yang memiliki identitas ganda yang pada umumnya digunakan untuk melakukan berbagai tindak kejahatan.

Pendeteksian akurasi data penduduk dilakukan sejak awal proses pelayanan administrasi kependudukan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan bertujuan untuk memastikan data-data yang disampaikan sesuai dengan dokumen resmi yang dimiliki oleh penduduk tersebut. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengintegrasian berbagai database yang dimiliki oleh berbagai instansi dimasa yang akan datang. Untuk meningkatkan keakuratan data, administrator database kependudukan juga melakukan identifikasi data ganda yang dilakukan dengan membandingkan beberapa komponen data penduduk dalam database kependudukan. Komponen data penduduk yang digunakan untuk mengidentifikasi data ganda adalah nama, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal bulan dan tahun lahir, nama orang tua (ibu). Kelima komponen data tersebut dianggap cukup akurat untuk melihat apakah terdapat data ganda dalam database kependudukan yang ada. Identifikasi data ganda ini hanya dapat dilakukan pada server database kependudukan milik Kabupaten/Kota, sedangkan untuk meningkatkan akurasi data kependudukan antar daerah atau secara nasional, maka dilakukan melalui SIAK konsolidasi antara server database kependudukan daerah dengan database kependudukan nasional.

Program perenapan KTP elektronik yang dilaksanakan secara nasional sejak tahun 2011 juga bertujuan untuk meningkatkan keakuratan database kependudukan daerah dan nasional. Melalui program e-KTP, biodata penduduk yang sudah terekam dalam database kependudukan SIAK dilengkapi dengan data-data biometrik yaitu foto, sidik jari, tanda tangan dan retina mata. Sebagaimana diketahui bahwa saat ini sidik jari dan retina mata merupakan komponen yang sangat akurat dalam mengidentifikasi data seseorang/penduduk.

Keamanan data kependudukan diperoleh melalui pembatasan hak akses kedalam aplikasi SIAK maupun e-KTP. Pengguna aplikasi SIAK maupun e-KTP harus memiliki kode otorisasi yang bersifat unik dan rahasia yang menentukan informasi dan proses apa saja yang dapat diakses dalam aplikasi tersebut. Pengaturan hak akses tersebut dilakukan untuk meningkatkan keamanan data kependudukan dan diatur melalui Undang-undang dengan adanya ancaman pidana bagi seseorang yang menyalahgunakan hak akses tersebut.

Pengamanan terhadap database komputer yang tersimpan dalam server database kabupaten/kota maupun tingkat pusat, maka setiap daerah diwajibkan memiliki server cadangan yang lokasinya dirahasiakan. Sehingga apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti bencana alam, kebakaran, maupun pencurian dan kerusakan masih terdapat cadangan data kependudukan sehingga tidak perlu melakukan perekaman data penduduk dari awal.

Pengamanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil hasil pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan cara menempatkan kode-kode tertentu dalam blangko-blangko dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Kode-kode tersebut berupa logo-logo baik yang tampak nyata maupun yang tersamar (hanya dapat dilihat dengan menggunakan peralatan tertentu), hologram, dan nomor kendali blangko. Pengaturan keamanan blangko dokumen tersebut diatur oleh Kementerian Dalam Negeri dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 37 tahun 2007 tentang Spesifikasi blangko dokumen kependudukan. Dengan adanya kode-kode dalam blangko tersebut dapat memudahkan bagi petugas untuk mengetahui apakah dokumen yang dimiliki oleh seorang penduduk tersebut asli atau tidak.

Faktor Pendukung dan Penghambat implementasi *e-government* untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Studi yang dilakukan oleh University of Maryland, menemukan bahwa elemen sukses dalam melakukan manajemen pengembangan *e-government* ada 8 (delapan) yaitu *Political Environment* (lingkungan politik), *Transparency/Visibility* (keterbukaan), *Technology* (teknologi), *Planning* (perencanaan), *leadership* (kepemimpinan), *stakeholders*, *budgeting* (penganggaran), dan *innovation* (inovasi) Indrajit (2004, h.61-67). Elemen tersebut jika dikaitkan dengan pelaksanaan penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai ditemukan beberapa elemen yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan *e-government*.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang menjadi pendukung untuk keberhasilan penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yaitu:

Pertama, Komitmen pimpinan, peneliti menemukan bahwa dukungan pimpinan daerah terhadap penerapan *e-government* untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai cukup baik. Pimpinan daerah, baik itu Kepala Daerah (Bupati dan Wakil Bupati) serta Lembaga DPRD sangat mendukung setiap program yang diimplementasikan untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan termasuk didalamnya penerapan *e-government*. Dukungan pemerintah juga terlihat dengan pembentukan SKPD setingkat Dinas sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Kedua, Kebijakan, terbitnya berbagai peraturan berkaitan dengan pelaksanaan penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu

faktor pendukung. Dengan adanya aturan-aturan tersebut menjadi payung hukum pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara prosedural dan bertanggungjawab.

Ketiga, Pembiayaan (anggaran), dukungan anggaran untuk penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan cukup baik. Anggaran untuk penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan bersumber dari beberapa tingkat. Sebagai salah satu SKPD, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai memiliki anggaran yang tertampung dalam APBD Kabupaten Serdang Bedagai yang dipergunakan untuk operasional maupun untuk melaksanakan program dan kegiatan yang telah direncanakan.

Sumber pembiayaan dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara juga pernah diberikan dalam rangka pelaksanaan pemutakhiran data kependudukan untuk persiapan pembuatan DP4 Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Utara Periode 2008-2013. Dana tersebut diberikan melalui mekanisme Tugas Pembantuan dan masuk kedalam APBD Kabupaten Serdang Bedagai untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dukungan pembiayaan dari Pemerintah Pusat beberapa kali diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Dukungan tersebut diberikan tidak hanya dalam bentuk uang, namun juga langsung berupa peralatan untuk pelaksanaan penerapan *e-government* di Kabupaten Serdang Bedagai. Disamping itu bantuan berupa kelengkapan pelaksanaan administrasi kependudukan seperti blangko pernah diberikan. Berdasarkan UU nomor 24 Tahun 2014, setiap Kabupaten/Kota berhak mendapatkan pembiayaan yang bersumber dari APBN untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Sebagai konsekuensinya maka seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

Penelitian terhadap penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *e-government* yaitu:

Pertama, Sumber daya manusia (SDM), ketersediaan sumber daya manusia yang handal sangat diperlukan oleh setiap lembaga agar target yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik. SDM yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil SDM dirasakan masih belum mencukupi baik dari jumlah pegawai yang ada maupun kompetensi sesuai bidang tugas yaitu pelayanan dan teknologi informasi. Berdasarkan kuantitas jumlah pegawai yang ada tidak mencukupi untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan diseluruh TPDK Kecamatan sebagaimana yang dianjurkan oleh Kementerian Dalam Negeri yaitu setiap desa/Kelurahan harus memiliki petugas register yang menerima pelaporan peristiwa kependudukan. Pegawai dengan status PNS jumlahnya sangat sedikit bila dibandingkan beban kerja dan cakupan wilayah kerja yang harus dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari 43 orang PNS yang ada, 14 orang diantaranya adalah pejabat struktural, sedangkan staff hanya berjumlah 23 orang. Jika setiap TPDK harus diisi dengan satu orang PNS maka jumlah PNS yang tersisa sebagai staf fungsional umum di Kantor Dinas hanya berjumlah 5 orang. Untuk menyiasati hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan merekrut petugas dengan status tenaga kontrak sebanyak 35 orang. Berdasarkan PP 48 Tahun 2005 bahwa pemerintah tidak boleh lagi menerima tenaga honorer, maka kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melanggar aturan tersebut.

Dari sisi kualitas SDM, pegawai yang ada memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi. Tingkat pendidikan PNS yang ada sebagian besar memiliki pendidikan setingkat SLTA, pegawai berpendidikan sarjana yang terbanyak adalah dengan jurusan ekonomi. Sedangkan PNS dengan pendidikan sarjana komputer hanya 3 orang. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa SDM yang ada tidak mendukung penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang banyak menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam

kegiatan rutinnya. Keberadaan tenaga kontrak memang cukup membantu untuk melaksanakan program dan kegiatan dinas yang telah ditetapkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Namun untuk jangka panjang, akan menambah beban anggaran Dinas untuk membiayai gaji/honor petugas tersebut. Dana yang digunakan untuk membiayai itu adalah dana kegiatan dinas, sedangkan jumlah anggaran yang tersedia jumlahnya terbatas sehingga dapat mengganggu program kegiatan yang telah direncanakan.

Kedua, Infrastruktur, ketersediaan sarana dan prasarana baik fisik maupun non fisik sangat dibutuhkan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Sarana pendukung yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa peralatan komputer dan kelengkapannya untuk pelaksanaan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup memadai. Jaringan komunikasi data untuk melaksanakan program aplikasi secara online juga tersedia dan telah dibangun dengan menggunakan beberapa model seperti Radio Link, LAN, VSAT, dan Fiber Optik.

Sedangkan sarana lain seperti ruang kerja, ruang tunggu pelayanan, alat transportasi masih belum memadai. Ruang kerja yang ada masih belum memenuhi standar ruang kerja yang layak dan modern. Ruang kerja yang ada selain diisi oleh pegawai tetapi juga diisi dengan berkas-berkas dan dokumen hasil pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dapat mengganggu baik dari sisi kenyamanan bekerja maupun dari sisi kesehatan pegawai. Demikian halnya dengan ketersediaan ruang tunggu pelayanan yang layak dan nyaman belum tersedia. Ruang pelayanan yang disediakan terkesan asal ada, tidak dilengkapi dengan fasilitas pendukung kenyamanan seperti pendingin ruangan yang baik, kursi tunggu yang memadai, sarana hiburan dan lain sebagainya.

Ruang tempat pelayanan administrasi kependudukan dikecamatan atau yang disebut TPDK kecamatan merupakan ruangan yang dipinjamkan oleh Kecamatan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga Dinas tidak bisa melakukan renovasi maupun membangun fasilitas yang nyaman untuk pelayanan administrasi kependudukan baik bagi petugas maupun bagi pengguna layanan.

Ketiga, Kesadaran Masyarakat, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya ditujukan untuk penduduk atau masyarakat. Penduduk merupakan objek yang menjadi fokus perhatian dalam administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berfungsi untuk mencatat dan merekam seluruh dinamika perkembangan kependudukan kedalam suatu sistem administrasi kependudukan. Dengan sistem tersebut dibangun suatu database kependudukan yang berisi informasi tentang peristiwa kependudukan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan status pribadi penduduk, perpindahan penduduk, dan lain sebagainya. Penerapan *e-government* yang diwujudkan dalam aplikasi SIAK dan e-KTP merupakan sarana untuk membangun database kependudukan tersebut. Dalam database kependudukan, dapat diperoleh data-data tentang jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, jumlah keluarga, tingkat pendidikan, agama, pekerjaan, status perkawinan, dan informasi lainnya yang dapat dipergunakan oleh siapa saja terutama dalam perencanaan pembangunan.

Prinsip yang dianut dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan adalah stelsel aktif, artinya adalah penduduk yang secara aktif melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang dialaminya sedangkan Dinas sebagai pemberi layanan hanya bertugas untuk mencatat dan mendokumentasikan hasil pelaporan penduduk tersebut serta menerbitkan dokumen kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, maka kesadaran masyarakat sangat diperlukan agar sistem administrasi kependudukan dapat berfungsi dengan baik. Pada kenyataannya, kesadaran masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai terhadap administrasi kependudukan masih rendah. Pengetahuan masyarakat tentang administrasi kependudukan hanya sebatas penerbitan KTP, KK, dan Akta-akta catatan sipil. Atas dasar pengetahuannya tersebut, maka penduduk hanya melaporkan peristiwa kependudukan yang

dialaminya ketika dia membutuhkan dokumen kependudukan seperti KK, KTP, dan akta-akta catatan sipil. Kesadaran tentang pentingnya dokumen kependudukan ketika penduduk berhadapan dengan lembaga lain yang menjadikan dokumen kependudukan sebagai persyaratan agar mereka dapat berhubungan dengan lembaga tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada dasarnya memiliki tanggung jawab untuk memberikan pengetahuan dan edukasi kepada masyarakat tentang administrasi kependudukan. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menyelenggarakan kegiatan sosialisasi atau memberikan informasi melalui berbagai media yang memungkinkan seperti spanduk, banner, baliho, iklan media cetak maupun media elektronik, serta menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi seperti melalui website, sms, ataupun sosial media.

KESIMPULAN

Teknologi informasi dan komunikasi yang diaplikasikan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan menggunakan sistem SIAK secara online sejak tahun 2007, dan program nasional e-KTP sejak tahun 2011 pada perangkat lunaknya. Untuk koneksi data menggunakan berbagai model antara lain LAN, Radio Link (WLAN), VSAT dan fiber optik, dan pernah juga menggunakan VPN IP.

Maanfaat yang diperoleh dari implementasi e-government untuk pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan menjadi lebih cepat dan murah bahkan gratis serta aksesnya terjangkau sehingga lebih efisien. Penggunaan e-government masih sebatas sarana pendukung untuk melakukan proses penyelesaian berkas pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan perlu dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam rangka upaya perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara tepat, dan adaptasi dan responsifitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Keamanan data kependudukan diperoleh melalui pembatasan hak akses kedalam aplikasi SIAK dan e-KTP. Menempatkan kode-kode dan logo tertentu dalam blangko dokumen kependudukan untuk mengetahui dokumen yang dimiliki penduduk asli atau palsu.

Faktor-faktor yang menjadi pendukung adalah komitmen pimpinan, anggaran, dan kebijakan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan.

DAFTAR RUJUKAN

- Budiardjo, Miriam. 1992. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategis Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI
- Islamy, Muhammad Irfan. 2002. "Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara". Dalam Jurnal Administrasi Negara, Vol.2 No. 1, 2002. Jurusan Administrasi Negara. Malang: FIA-Universitas Brawijaya
- Kementerian Dalam Negeri. 2006. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta.
- Kementerian Dalam Negeri. 2014. *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta.
- Milles, Matthew B. dan Michael Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis: An expanded Sourcebook*. California: SAGE Publication.
- Parasuraman, Zeithaml V.A. dan L.L. Berry. 1996. "The Behavioral Consequences Of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60 No. 2, PP. 31-46
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di Daerah

- Rusli, Said. 1985. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Bogor: LP3ES
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suroso, Santoso. 2004. *Mengarusutamakan Pembangunan Berwawasan Kependudukan di Indonesia*. Jakarta: EGC
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia